

Verändern – Fair-ändern

Neue Herausforderungen für die Mitarbeiter in den Spielbanken.

von Mathias Nolting

Zur Ausgangssituation

„Können Sie mir garantieren, dass ich mit meiner Familie in den nächsten 14 Jahren glücklich und zufrieden vom Beruf als Tisch-Chef meiner Spielbank leben kann...?“ So wurde ich vor einiger Zeit im Rahmen einer Veranstaltung in einer deutschen Spielbank von einigen Tisch-Chefs gefragt. Meine Antwort lautete: „Selbstverständlich wird es Spielbanken auch noch in 14 Jahren geben. Nicht zu garantieren ist jedoch der jeweilige Standort und öffentliche Auftritt der Spielbank sowie die Tätigkeit als Tisch-Chef“.

Frage und Antwort kennzeichnen deutlich die Ausgangsposition, in der sich die bundesdeutsche Spielbankenlandschaft befindet – und diese Situation hat sich in den letzten Jahren merklich verändert. Die steigende Anzahl von Spielbanken erhöht nicht nur die Wettbewerbssituation unter den Spielbanken um die Gunst der Spielgäste. Fakt ist, dass die Bruttospielerträge im Roulettespiel vieler Spielbanken zurück gehen und auch die Umsätze im Automatenpiel in absehbarer Zeit stagnieren werden. Eine große Anzahl von Spielbank-Mitarbeitern schaut mit Wehmut in die „goldene“ Vergangenheit zurück und verschließt sich aus unterschiedlichen Gründen den Herausforderungen von heute und von morgen.

Die Herausforderungen

Worin bestehen die Herausforderungen für die deutschen Spielbanken in unserer modernen freizeitorientierten Gesellschaft? Vorrangig im generell präsenteren Auftritt als moderner Dienstleister der weiter expandierenden Unterhaltungsindustrie. Dies bedeutet in erster Linie ein verstärktes gäste-, service und erlebnis-orientierteres Auftreten in der Öffentlichkeit.

Weiterhin besteht die Herausforderung für die deutschen Casinos in der aktiven Ansprache neuer Gäste-Zielgruppen: Erst-Besucher; Firmen; Entscheider und deren Multiplikatoren sowie Tagungs- und Hotelgäste sollten verstärkt im Focus einer optimierten Ausrichtung des Gäste-Services und der Gäste-Gewinnung sein.

Im Personalbereich besteht die neue Herausforderung für die deutschen Spielbanken im Einsatz des Mitarbeiters als „multifunktionaler Mitarbeiter“, der prinzipiell das gesamte Spektrum **spieltechnischer** Dienstleistungen einer Spielbank abdecken kann.

Förderlich ist weiterhin die Zusammenarbeit von Leitungen von Spielbanken-Organisationen und den Spielbanken vor Ort auf der Basis von Vertrauen, Flexibilität und Veränderungsbereitschaft.

Die Chancen für den Mitarbeiter in der Spielbank

Unabhängig von der Situation einzelner **Casinos** bestehen für die Mitarbeiter Zukunftschancen im Engagement **am Arbeitsplatz**, in der Flexibilität und Mobilität **sowie** im Interesse und Spaß an der Arbeit direkt am Gast.

Untermauert und verbessert werden die beruflichen Chancen des Spielbank-Mitarbeiters **weiterhin** im Denken und Handeln in Aufgaben **und** nicht im Denken und Handeln in Positionen und Beförderungen. **Unterstützt werden die beruflichen Chancen außerdem** in der **ernsthaften und glaubwürdigen** Veränderung des persönlichen Auftretens hin zum **serviceorientierten** Dienstleister. **Dies schließt die Überwindung der „mentalen“** Barriere zwischen dem Einsatz als Mitarbeiter im Roulettespiel oder als Mitarbeiter im Automaten-Saal mit ein; **ein prinzipielles „offen-sein“** für **berufliche** Aufgaben im **Bereich des zukünftigen Online-Spiels** wird ebenfalls von Vorteil sein.

Was ist zu tun?

Anzustreben sind Veränderungen im Gesamtauftritt der Spielbanken im Sinne von Fair-ändern, d.h.

- konsequentes Veränderungsmanagement der Verantwortlichen in den Spielbank-Organisationen
- Nutzen der Kompetenz der Mitarbeiter in den Spielbanken vor Ort
- Veränderung der Führungssysteme in den Spielbanken in Richtung der Gewichtung von Leistung und Verhalten
- Veränderung in der Zusammenarbeit der Mitarbeiter in Spielbanken untereinander in Richtung Team-Leistung

- Veränderung des einzelnen Mitarbeiters vom Spieltechniker zum aktiven, **serviceorientierten** Dienstleister.

Gummistiefel oder Handy?

Ist diese neue Herangehensweise an das Selbstverständnis des Dienstleistungsbetriebes „Spielbank“ eigentlich erfolgsversprechend? Hierzu eine abschließende Frage: Wieso hat die Fa. Nokia beschlossen, nicht mehr Gummistiefel zu produzieren und zu verkaufen, sondern Handys? Und hat diese wegweisende **unternehmerische** Entscheidung Erfolg gehabt und Arbeitsplätze gesichert? **Beantworten Sie diese Frage für sich selbst.**

Zur Person

Mathias Nolting ist Inhaber des Consulting- und Personalberatungsunternehmens **mn consulting** und arbeitet seit Jahren für mehrere deutsche Spielbankengesellschaften im Bereich Beratung und Personalentwicklung.

in: www.casinoland.de, 28.09.2002

in: Die Chance, 1/03, Die Zeitung der Spielbanken Niedersachsen GmbH